

**CONDITIONS GENERALES DE PRESTATION
DE SERVICES DE LA SOCIETE MERVEILLES ET
HORIZONS
(OFFRE HORIZONS)**

Article 1. Dispositions générales

La société MERVEILLES & HORIZONS est une SASU au capital social de 7 500 EUR, immatriculée au RCS de Lyon sous le numéro 107.630.436, dont le siège social est situé 19b, Avenue Ferdinand Gaillard – 69530 Brignais (France).

La société MERVEILLES & HORIZONS propose un service de travel planning (offre HORIZONS).

Dans le cadre de cette offre, la Société réalise, à partir des informations communiquées par le Client, un carnet de voyage personnalisé comprenant notamment un itinéraire, des recommandations, des conseils pratiques et des suggestions de prestations adaptées aux attentes exprimées par le Client.

Les caractéristiques de l'offre HORIZONS sont présentées sur le site internet de la Société ainsi que, le cas échéant, dans toute documentation commerciale ou proposition adressée au Client.

Article 2. Définitions

Dans les présentes conditions générales de prestation de services, les mots ou expressions commençant avec une majuscule auront la signification suivante :

Carnet de voyage : désigne le document personnalisé élaboré par la Société à partir des informations communiquées par le Client. Il comprend notamment un itinéraire personnalisé, des recommandations, des conseils pratiques, des suggestions de transports, d'hébergements, d'activités, de restauration ainsi que toute autre information utile à la préparation du voyage.

Client : désigne toute personne physique ayant souscrit à une Prestation auprès de la Société.

Conditions Générales de Prestation de Services : désigne le présent document, ses annexes et avenants éventuels.

Contrat : désigne l'ensemble composé des présentes Conditions Générales de Prestation de Services et du Devis de la Société acceptés par le Client (dans les conditions décrites aux présentes), ainsi que les éventuels avenants à ce Devis, signés par les deux Parties.

Devis : désigne la proposition commerciale établie par la Société précisant notamment la nature de la Prestation, son prix, les modalités de paiement ainsi que, le cas échéant, les conditions particulières applicables.

Partie(s) : désigne individuellement la Société ou un Client et collectivement la Société et un Client.

Prestation : désigne la prestation de travel planning réalisée par la Société consistant à concevoir et remettre au Client un Carnet de voyage personnalisé, élaboré en fonction des informations, besoins et attentes exprimés par ce dernier, telle que détaillée sur le site internet dont elle est éditrice (accessible à l'adresse : <https://merveilles-horizons.fr/>) ainsi que dans les présentes Conditions Générales de Prestations de Services (de façon non exhaustive).

Société : désigne la société MERVEILLES & HORIZONS.

Article 3. Objet

Les présentes Conditions Générales de Prestation de Services ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la Société fournit au Client une prestation de conception d'un Carnet de voyage personnalisé.

Elles précisent notamment les modalités de conclusion du Contrat, les conditions de réalisation de la Prestation, les modalités financières, ainsi que les droits et obligations

respectifs des Parties pendant toute la durée de leur relation contractuelle.

Toute commande de Prestation implique l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Prestation de Services par le Client, dans les conditions prévues à l'Article 5 des présentes.

Article 4. Champ d'application et acceptation des Conditions Générales de Prestation de Services

Les présentes Conditions Générales de Prestation de Services s'appliquent à toute Prestation réalisée par la Société.

Elles régissent les relations contractuelles entre la Société et le Client.

Le recours aux Prestations proposées par la Société implique l'acceptation préalable, expresse et sans réserve des présentes Conditions Générales de Prestation de Services par le Client.

Les modalités d'acceptation des présentes Conditions Générales de Prestation de Services sont précisées à l'Article 5 des présentes.

Article 5. Documents contractuels

Les Clients de la Société reconnaissent que les relations contractuelles entre les Parties, incluant notamment l'exécution des Prestations par la Société, sont exclusivement régies par le Contrat conclu entre elles, au moment de l'acceptation par le Client des présentes et du Devis de la Société (dans les conditions décrites ci-après).

Le Contrat est composé des documents contractuels suivants :

- le Devis de la Société, dans sa version validée entre les Parties et acceptée par le Client. Le Devis de la Société est considéré comme accepté par le Client au jour de la

réception par la Société d'un exemplaire paraphé et signé électroniquement par ledit Client ;

- les présentes Conditions Générales de Prestation de Services. Toute Prestation exécutée par la Société au profit de l'un de ses Clients implique l'adhésion sans réserve de celui-ci aux présentes, desquelles il déclare avoir pris connaissance. Les présentes Conditions Générales de Prestation de Services sont considérées comme acceptées par le Client au jour de la réception par la Société d'un exemplaire paraphé et signé électroniquement par ledit Client.

Par ailleurs, les présentes Conditions Générales de Prestation de Services sont applicables sous réserve de toute stipulation contraire figurant au Devis de la Société, dans sa version validée entre les Parties et acceptée par le Client ou dans les éventuels avenants à ce Devis, signés par les deux Parties.

Article 6. Prestations

Les Prestations proposées par la Société sont plus amplement décrits sur le site internet dont elle est propriétaire et éditrice : <https://merveilles-horizons.fr/>.

Il s'agit plus particulièrement de son offre HORIZONS, au travers de laquelle elle propose une prestation de conception d'un Carnet de voyage personnalisé.

Le contenu de la Prestation est déterminé en fonction des besoins, des attentes, des contraintes et du budget communiqués par le Client lors des échanges préalables à l'établissement du Devis.

Le Carnet de voyage peut notamment comprendre, selon la formule souscrite, un itinéraire personnalisé, des recommandations d'hébergements, de transports, d'activités, de restauration, des conseils pratiques ainsi que toute autre suggestion utile à la préparation du voyage.

Les caractéristiques de la Prestation, son contenu, son prix ainsi que les éventuelles options souscrites sont précisés dans le Devis accepté par le Client.

Article 7. Modalités d'exécution des Services

7.1. Élaboration du Carnet de voyage

La Société élabore le Carnet de voyage sur la base des informations communiquées par le Client lors des échanges préalables à la conclusion du Contrat.

Le Client s'engage à communiquer des informations exactes, complètes et actualisées concernant son projet de voyage. La Société ne saurait être tenue responsable des conséquences résultant d'informations incomplètes, inexactes ou communiquées tardivement.

Toute demande de modification substantielle du projet de voyage formulée après l'acceptation du Devis pourra donner lieu à l'établissement d'un devis complémentaire ou à une facturation supplémentaire, après accord préalable du Client.

7.2. Remise du Carnet de voyage

Le Carnet de voyage est remis au Client sous format numérique, dans le délai indiqué au Devis ou convenu entre les Parties.

Les délais d'exécution sont communiqués à titre indicatif. Ils peuvent être prolongés lorsque leur respect est rendu impossible en raison d'un retard imputable au Client, d'une demande de modification de sa part ou de toute circonstance indépendante de la volonté de la Société.

7.3. Limites de la Prestation

La Prestation consiste exclusivement en une mission de conseil et de conception d'un Carnet de voyage personnalisé.

Sauf convention contraire, la Société ne procède à aucune réservation de transport, d'hébergement, d'activité ou de tout autre service de voyage pour le compte du Client.

Les recommandations figurant dans le Carnet de voyage sont établies à partir des informations disponibles à la date de sa remise. La Société ne garantit ni la disponibilité des prestations recommandées, ni le maintien de leurs tarifs, horaires ou conditions d'exécution, lesquels relèvent exclusivement des prestataires concernés.

Article 8. Devis et conclusion du Contrat

Les demandes de devis sont notamment effectuées auprès de la Société, directement *via* son site internet, par email ou encore par téléphone.

Divers échanges peuvent ensuite avoir lieu entre la Société et ses Clients, afin que la Société puisse proposer un devis au plus proches de leurs attentes, qui pourra ensuite faire l'objet de discussions entre les Parties.

Le Contrat est conclu entre les Parties au moment de la réception par la Société de l'acceptation du Client du Devis et des présentes Conditions Générales de Prestation de Services, dans les conditions définies à l'Article 5 des présentes.

Tout Devis est valable pour une durée de quinze (15) jours à compter de sa date d'émission, sauf mention contraire.

Article 9. Droit de rétractation

Conformément aux dispositions légales en vigueur et plus particulièrement à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, dans le cadre d'une commande de prestation de services effectuée à distance ou hors établissement, le Client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours francs à compter du jour où il accepte le Devis et les présentes Conditions Générales de Prestation de Services, dans les conditions définies à l'Article 5 des présentes.

Toutefois, lorsque le Client souhaite que les Prestations sollicitées soient réalisées avant l'expiration du délai précité : (i) il accepte alors expressément que l'exécution des Prestations commence avant l'expiration du délai de rétractation qui lui est accordé par l'article L. 221-18 du Code de la consommation ; (ii) il renonce expressément à ce droit de rétractation.

Dans cette hypothèse, conformément aux dispositions de l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le Client ne bénéficie par du droit de rétractation précité.

Les demandes d'exercice du droit de rétractation sont adressées au service-client de la Société : (i) par email (à l'adresse : contact@merveilles-horizons.fr) ; (ii) par courrier postal (à l'adresse : 19 B avenue Ferdinand Gailalrd 69530 Brignais).

Ces demandes doivent indiquer : certaines informations personnelles du Client (nom ; prénom ; numéro de téléphone ; adresse e-mail) ; l'adresse d'exécution des Prestations ; la date et lieu auxquels est réalisée la demande d'exercice du droit de rétractation.

Les informations relatives au droit de rétractation du Client, sont rappelées au sein de la fiche type d'informations sur le droit de rétractation annexée aux présentes (**Annexe 1**).

Elles peuvent être effectuées en utilisant le formulaire prévu à cet effet en annexe des présentes (**Annexe 2**).

Article 10. Prix et modalités de paiement

10.1. Prix

Le prix de la Prestation est celui figurant au Devis accepté par le Client.

Les prix sont exprimés en euros (€) toutes taxes comprises (TTC) et sont fermes et non révisables, sauf accord exprès des Parties.

Sauf stipulation contraire figurant au Devis, le prix couvre exclusivement la conception et la remise du Carnet de voyage. Les éventuels frais engagés pour l'exécution de la Prestation, préalablement acceptés par le Client, feront l'objet d'une facturation complémentaire.

10.2. Modalités de paiement

Le prix de la Prestation est intégralement payable avant le commencement de son exécution, selon les modalités précisées dans le Devis.

Le règlement peut être effectué par carte bancaire au moyen d'un lien de paiement sécurisé communiqué par la Société ou par virement bancaire.

Le paiement n'est considéré comme libératoire qu'à compter de l'encaissement effectif des sommes dues sur le compte de la Société.

La Société se réserve le droit de ne pas débiter l'exécution de la Prestation tant que le paiement intégral n'a pas été reçu.

10.3. Défaut de paiement

En l'absence de paiement ou en cas d'incident de paiement, la Société pourra suspendre ou refuser l'exécution de la Prestation jusqu'à régularisation de la situation.

Si le défaut de paiement persiste malgré une mise en demeure restée sans effet, la Société pourra résilier le Contrat de plein droit, sans préjudice de toute demande en réparation du préjudice subi.

Article 11. Obligations

11.1. Obligations du Client

Le Client s'engage à collaborer de bonne foi avec la Société pendant toute la durée de l'exécution de la Prestation.

À ce titre, il communique à la Société, dans des délais compatibles avec l'exécution de la Prestation, l'ensemble des

informations nécessaires à l'élaboration du Carnet de voyage, notamment celles relatives à ses attentes, à son budget, aux voyageurs concernés, aux dates envisagées ainsi qu'à toute contrainte ou préférence particulière.

Le Client garantit l'exactitude, l'exhaustivité et l'actualité des informations communiquées à la Société. Il demeure seul responsable des conséquences résultant d'informations incomplètes, inexactes, erronées ou transmises tardivement.

Le Client s'engage à régler le prix de la Prestation dans les conditions prévues à l'article 10 des présentes.

11.2. Obligations de la Société

La Société exécute la Prestation avec diligence, conformément aux règles de l'art et aux informations communiquées par le Client.

Elle est tenue d'une obligation de moyens et met en œuvre tous les moyens raisonnables pour élaborer un Carnet de voyage personnalisé répondant aux attentes exprimées par le Client, sans garantir que les prestations recommandées seront disponibles, maintenues aux conditions indiquées ou effectivement réservées.

La Société est tenue d'une obligation de conseil dans le cadre de la Prestation. Cette obligation s'exerce sur la base des informations communiquées par le Client, lequel s'engage à les maintenir exactes et à informer la Société de toute modification susceptible d'avoir une incidence sur l'élaboration du Carnet de voyage.

Article 12. Durée du Contrat

Le Contrat prend effet à la date de son acceptation par le Client dans les conditions prévues à l'article 5 des présentes. Il est conclu pour la durée nécessaire à l'exécution de la Prestation décrite dans le Devis.

Sous réserve du complet paiement du prix par le Client, le Contrat prend fin à la remise du Carnet de voyage au Client

et à l'exécution par la Société de l'ensemble de ses obligations contractuelles.

Les stipulations des présentes qui, par leur nature, ont vocation à produire leurs effets après l'expiration du Contrat, notamment celles relatives à la propriété intellectuelle, à la responsabilité, à la protection des données personnelles ou au règlement des différends, demeurent applicables après son extinction.

Article 13. Modifications du Contrat

13.1. Modification des Conditions Générales de Prestation de Services

Les Conditions Générales de Prestation de Services applicables sont celles en vigueur à la date de la conclusion du Contrat.

La Société se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales de Prestation de Services à tout moment. Les modifications ne sont toutefois applicables qu'aux Contrats conclus postérieurement à leur entrée en vigueur.

13.2. Modification du Devis

Le Devis accepté par le Client ne peut être modifié qu'avec l'accord exprès des Parties.

Toute demande de modification du projet de voyage formulée par le Client après la conclusion du Contrat sera étudiée par la Société. Si cette demande entraîne une modification substantielle de la Prestation, notamment en raison d'un changement de destination, de dates, de durée, de budget ou des prestations souhaitées, la Société pourra proposer un devis modificatif ou une facturation complémentaire, soumis à l'accord préalable du Client.

À défaut d'accord entre les Parties, la Société exécutera la Prestation conformément au Devis initialement accepté.

Article 14. Données personnelles

Dans le cadre de l'exécution de la Prestation, la Société est amenée à collecter et traiter des données à caractère personnel concernant le Client et, le cas échéant, les autres voyageurs concernés.

Ces traitements sont réalisés conformément au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (« RGPD »), à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et à toute réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel.

Les données collectées sont nécessaires à la gestion de la relation contractuelle, à l'exécution de la Prestation, à la gestion de la facturation, ainsi qu'au respect des obligations légales de la Société.

Les données sont destinées aux seuls services habilités de la Société ainsi qu'à ses éventuels prestataires techniques intervenant pour son compte et soumis à une obligation de confidentialité.

Les données sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution de la Prestation puis pendant les délais de prescription légaux applicables.

Conformément à la réglementation en vigueur, toute personne concernée dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, d'opposition, ainsi que d'un droit à la portabilité de ses données, dans les conditions prévues par la réglementation applicable.

Ces droits peuvent être exercés auprès de la Société à l'adresse suivante : Merveilles et Horizons, 19B Avenue Ferdinand Gaillard, 69530 Brignais ;
Ou par email: contact@merveilles-horizons.fr.

Toute personne concernée dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) si elle estime que le traitement de ses données n'est pas conforme à la réglementation applicable.

Article 15. Propriété intellectuelle

L'ensemble des éléments élaborés par la Société dans le cadre de la Prestation, et notamment le Carnet de voyage, sa structure, sa présentation, son organisation, les textes, illustrations, photographies, cartes, graphismes, logos, ainsi que, plus généralement, tout document ou contenu remis au Client, est protégé par les dispositions du Code de la propriété intellectuelle.

Sauf stipulation contraire, les présentes Conditions Générales de Prestation de Services n'emportent aucun transfert de droits de propriété intellectuelle au profit du Client.

Sous réserve du complet paiement du prix de la Prestation, le Client bénéficie d'un droit personnel, non exclusif et non cessible d'utiliser le Carnet de voyage pour les besoins de son voyage et de son usage privé.

Le Client s'interdit notamment de reproduire, diffuser, commercialiser, céder, mettre à disposition de tiers ou exploiter, à titre gratuit ou onéreux, tout ou partie du Carnet de voyage à des fins autres que son usage personnel, sans l'autorisation écrite préalable de la Société.

Les recommandations, itinéraires, suggestions et conseils personnalisés contenus dans le Carnet de voyage demeurent librement utilisables par le Client dans le cadre de son voyage.

Article 16. Responsabilité de la Société

La Société est tenue d'une obligation de moyens dans l'exécution de la Prestation.

La Société est responsable des seuls dommages directs résultant d'un manquement prouvé à ses obligations contractuelles.

La responsabilité de la Société ne saurait être engagée lorsque le dommage résulte notamment :

- d'informations incomplètes, inexactes ou tardivement communiquées par le Client ;
- des décisions prises par le Client sur la base des recommandations figurant dans le Carnet de voyage ;
- de l'indisponibilité, de la modification, de l'annulation ou de la mauvaise exécution des prestations proposées par des tiers (transporteurs, hébergeurs, restaurateurs, organisateurs d'activités ou tout autre prestataire) avec lesquels le Client contracte directement ;
- d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

Les recommandations figurant dans le Carnet de voyage sont établies à partir des informations disponibles à la date de leur élaboration. La Société ne garantit ni la disponibilité des prestations recommandées, ni le maintien de leurs tarifs, horaires ou conditions d'exécution.

La responsabilité de la Société ne pourra, en tout état de cause, excéder le montant effectivement payé par le Client au titre de la Prestation, sauf disposition légale d'ordre public contraire.

Article 17. Force majeure

En cas de survenance d'un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, la Société ne sera pas responsable d'un éventuel défaut d'exécution de ses Prestations, sous réserve d'en avoir informé immédiatement le Client et d'avoir pris toutes les mesures nécessaires pour en limiter les effets.

Dans le cas où les effets d'un événement de force majeure se prolongerait au-delà de quatre-vingt-dix (90) jours, le Client pourra résilier le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception.

Article 18. Service-client

Le service-client de la Société est joignable :

- par téléphone, du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h au 07 43 46 21 05 ;
- par email à l'adresse contact@merveilles-horizons.fr ;
- par courrier postal à l'adresse Merveilles et Horizons, 19B Avenue Ferdinand Gaillard, 69530 Brignais.

Article 19. Règlement amiable des litiges

Les demandes de réclamation des Clients devront être effectuées auprès du service-client de la Société (joignable aux coordonnées mentionnées à l'Article 18 des présentes).

Après qu'il ait adressé une demande de réclamation à la Société et en cas d'impossibilité de trouver un accord amiable, le Client consommateur est dûment informé qu'il est en droit de recourir à une médiation conformément aux dispositions de l'article L. 612-1 du Code de la consommation.

Quelle que soit la Partie désireuse de recourir à une médiation, celle-ci devra au préalable en informer l'autre Partie par le biais d'une lettre recommandée avec accusé de réception, en précisant les motifs du litige.

Le médiateur de la Société est le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et les modalités de saisine, sont disponibles sur le site internet de ce dernier accessible à l'adresse suivante : www.mtv.travel.

Article 20. Divers

20.1. Renonciation

Le fait que la Société ne se prévale pas, à un moment donné, de l'une quelconque des dispositions des présentes, ne saurait être interprété comme valant renonciation de cette dernière à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites dispositions.

20.2. Validité / indivisibilité

La nullité, l'inopposabilité, ou plus généralement, l'absence d'effet de l'une quelconque des stipulations des Conditions Générales de Prestation de Services n'affectera pas les autres stipulations qui demeureront parfaitement valables et contraignantes.

Article 21. Loi applicable et juridiction compétente

Les Conditions Générales de Prestation de Services sont soumises au droit français.

Toute contestation relative aux présentes sera portée devant l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile.

Les Clients ont la possibilité de soumettre toute contestation relative aux présentes soit devant la juridiction du lieu où ils demeuraient au moment de la conclusion du Contrat, soit devant celle du lieu de la survenance du fait dommageable.

En tout état de cause, les Clients sont dûment informés qu'ils sont en droit de recourir à une médiation conformément aux dispositions de l'article L. 111-1 du Code de la consommation.

Article 22. Versions française et étrangère

Les présentes Conditions Générales de Prestation de Services sont rédigées en français. En cas de contradiction ou de contresens, elles prévaudront sur toute autre version qui serait rédigée dans une autre langue à la demande du Client.

Article 23. Élection de domicile

La Société élit domicile au 19b, Avenue Ferdinand Gaillard – 69530 Brignais (France).

ANNEXE 1 : FICHE TYPE D'INFORMATIONS SUR LE DROIT DE RETRACTATION

Vous avez le droit de vous rétracter sans donner de motif dans un délai de quatorze (14) jours.

Le délai de rétractation expire quatorze (14) jours après le jour où vous-même avez conclu le contrat en question, à distance ou hors établissement, ou avez reçu les produits concernés.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire prévu à cet effet, mais ce n'est pas obligatoire.

Les demandes d'exercice du droit de rétractation sont adressées à notre service-client : (i) par email (contact@merveilles-horizons.fr) ; (ii) par courrier postal (19B avenue Ferdinand Gaillard 69530 Brignais). Elles peuvent également être effectuées par téléphone. Les demandes effectuées par email ou par courrier peuvent être effectuées en utilisant le formulaire prévu à cet effet en annexe des présentes (**Annexe 2**).

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

En cas de rétractation de votre part, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

ANNEXE 2 : FORMULAIRE DE RETRACTATION

Si le Client souhaite faire valoir son droit de rétractation, dans le respect des conditions prévues à l'Article 9 des présentes Conditions Générales de Prestation de Services, il a la possibilité d'utiliser le formulaire ci-dessous.

À l'attention de la Société Merveilles & Horizons, 19 B avenue Ferdinand Gaillard 69530 Brignais

Je vous notifie par la présente ma rétractation du Contrat portant sur la réalisation des Prestations ci-après :

- Référence du Devis :

- Commandé(s) le :

- Lieu d'exécution des Prestations :

- Nom et prénom du Client à l'origine de la commande :

- Adresse du Client à l'origine de la commande :

- Téléphone du Client à l'origine de la commande :

- Email du Client à l'origine de la commande :

Signature du Client en cas de notification du présent formulaire sur papier :

Date :